

## OPŠTI USLOVI UGOVORA ZA PROCESIRANJE ONLINE PLAĆANJA

**OPŠTI USLOVI UGOVORA** Monri Payments d.o.o., sa sjedištem u ul. Džemala Bijedića 2, 71000 Sarajevo, JIB: 4202497730003 (u daljnjem tekstu: **MONRI**) za pružanje elektroničkih usluga obrade transakcija nastalih putem elektronskog prodajnog mjesta

### UVODNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi ugovora (u daljnjem tekstu: "**Uslovi**") predstavljaju ugovorne odredbe koje će se primjenjivati na robu i usluge temeljene na ugovorima sklopljenim između MONRI-a i druge ugovorne strane (u daljnjem tekstu: **Ugovorni partner**, a zajedno s MONRI-em u daljem tekstu: **Ugovorne strane**), ponudama, narudžbama, zahtjevima putem sredstva za komuniciranje na daljinu ili drugim pravnim osnovama (u daljnjem tekstu: "**Ugovor**") u kojima je definirana primjena ovih Uslova.

U slučaju razlika između odredbi Uslova i Ugovora mjerodavne su odredbe Ugovora. S druge strane, na sve što nije definisano Ugovorom imaju se primjenjivati ovi Uslovi.

### TERMINOLOGIJA

Pojedini osnovni pojmovi imaju sljedeća značenja:

**Autorizacijski limit** – maksimalno dozvoljen iznos Transakcije ili broj Transakcija za pojedino Elektronsko prodajno mjesto;

**Finansijska institucija** – Finansijska institucija sa kojom MONRI ima ugovor o procesiranju platnih sredstava;

**Izdavatelj** - svaka banka i/ili finansijska institucija koja izdaje Platno sredstvo kao sredstvo plaćanja;

**Elektronsko prodajno mjesto** - Elektronsko prodajno mjesto Trgovca umreženo na internet na kojem Trgovac nudi prodaju roba i usluga putem Interneta s mogućnošću plaćanja Platnim sredstvima;

**E-commerce transakcija** – transakcija koja je provedena po pravilima Globalnih platnih sistema pri čemu je transakciju započeo korisnik i/ili Ugovorni partner uz suglasnost korisnika, te je transakcija označena s jednom od vrijednosti *Electronic Commerce Indicator-a (ECI): 1, 2, 5 i/ili 6;*

**Electronic Commerce Indicator (ECI)** – brojevana oznaka koja predstavlja sigurnosnu provjeru autentičnosti Korisnika;

**Globalni platni sistemi** - Visa, MasterCard, American Express, Diners i svi drugi elektronički bezgotovinski oblici plaćanja koje Ugovorni partner prihvaća na svojim Elektronskim prodajnim mjestima.

**HELP DESK** – centralizovana tačka MONRI-a za pružanje podrške Ugovornom partneru, koja služi kao kontakt centar za prijavu i rješavanje tehničkih, informatičkih ili operativnih problema;

**MONRI** – Monri Payments d.o.o., sa sjedištem u ul. Džemala Bijedića 2, 71000 Sarajevo, JIB: 4202497730003, registrirani je pružatelj e-commerce usluge od strane Financijske institucije pri Visa/MasterCard-u (Internet Payment Service Provider);

**WebPay:** e-commerce sistem MONRI-a putem kojega se obavljaju internet Transakcije na način kako je to propisano Pravilima Globalnih platnih sistema.

**Platno sredstvo** - sve vrste kartica i drugih elektronskih platnih metoda izdanih od strane banaka izdavatelja kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja;

**Kupac** - svaka fizička ili pravna osoba koja koristeći Platno sredstvo kao instrument plaćanja kupuje robu ili usluge od Trgovca na Elektronskom prodajnom mjestu;

**Korisnik** - svaka fizička ili pravna osoba čije je ime i prezime otisnuto ili na drugi način naznačeno na Platnom sredstvu, a koja koristi Platno sredstvo kao sredstvo plaćanja roba i/ili usluga na Elektronskim prodajnim mjestima Ugovornog partnera u skladu s uslovima Izdavatelja Platnog sredstva;

**On-line autorizacija** - odobrenje izdavatelja Platnog sredstva za plaćanje zatraženog iznosa u obliku alfanumeričkog niza;

**Osobito teška povreda Ugovora** - procesiranje Transakcija povezano s ilegalnom prodajom roba i/ili usluga koje su povezane s kockom, svim oblicima igara na sreću kako su one navedene u Zakonu o igrama na sreću FBiH, a za koje Trgovac nema posebno odobrenje izdano od nadležne institucije, pornografskim sadržajem uvredljivog i diskriminirajućeg sadržaja, dječja pornografija, prodaja farmaceutskih i para-farmaceutskih proizvoda za koje ne postoji odobrenje o puštanju u promet od strane nadležnih institucija;

**Payment Gateway** - virtualni POS uređaj;

**Pozitivno autorizirana transakcija** – svaka Transakcija za koju je došlo odobrenje od izdavatelja Platnog sredstva;

**Sistem** - skup hardverskih i softverskih programskih rješenja za prihvatanje i obradu Platnih sredstava koji je zaštićenom elektroničkom komunikacijom spojen na Banku i/ili druge banke, kartične organizacije i/ili Globalne platne sisteme.

**SecureVault** - usluga omogućava inicijalnu autentifikaciju Korisnika Platnog sredstva korištenjem 3D Secure protokola i sigurno spremanje podataka o Platnom sredstvu unutar sistema MONRI-a pri čemu se definira token broj za svako spremljeno Platno sredstvo i korisnika. Token broj se dostavlja Ugovornom partneru koji isti koristi za kasnija terećenja korisničkog računa i Platnog sredstva.

**Transakcija** – svaka poruka koju je Ugovorni partner poslao u WebPay sistem i na koju je dobio odgovor;

**Trgovac/Ugovorni partner** - pravna/fizička osoba koja je registrirana u skladu sa propisima Bosne i Hercegovine, koja samostalno i trajno obavlja privrednu djelatnost te radi ostvarivanja dobiti prodaje robu i/ili usluge na internetu putem svoga Elektronskog prodajnog mjesta;

**3D Secure:** sigurnosni protokol koji omogućava provjeru identiteta Kupca prilikom internetske kupovine na Elektronskom prodajnom mjestu Trgovca, Verified by Visa i MasterCard SecureCode;

**3D Secure Transakcija** - transakcija provedena po sigurnosnom protokolu 3D Secure.

## **1. PREDMET UGOVORA**

- 1.1. Ugovorom o pružanju elektroničkih usluga obrade transakcija nastalih putem Elektronskog prodajnog mjesta reguliraju se prava i obveze Ugovornog partnera koji svoju robu ili usluge naplaćuje Platnim sredstvima sigurnim putem na Elektronskom prodajnom mjestu.
- 1.2. Usluge obuhvaćaju implementaciju, korištenje i pružanje korisničke podrške tokom trajanja Ugovora za sistem WebPay.
- 1.3. Sastavnim dijelom ovog Ugovora smatraju se i sva dodatna uputstva, obavijesti i odobrenja koja MONRI s vremena na vrijeme može izdati, a odnose se na e-commerce poslovanje.

## **2. OBAVEZE UGOVORNOG PARTNERA**

- 2.1. Ugovorni partner se obvezuje u skladu sa pravilima Globalnih platnih sistema i pozitivnih propisa Bosne i Hercegovine poduzimati sljedeće radnje i postupke:
  - a) uspostaviti i održavati Elektronsko prodajno mjesto na kojem će nuditi prodaju roba i usluga plaćanjem Platnim sredstvima putem interneta koje ne krše pravila Globalnih platnih sistema i pozitivnih propisa Bosne i Hercegovine.
  - b) koristiti isključivo TLS kriptiranu vezu za prijenos kartičnih podataka od Elektronskog prodajnog mjesta do Payment Gateway-a ("virtualnog POS-a"). TLS kriptirana veza mora biti osigurana minimalno 128 bitnom enkripcijom ili bolje.
  - c) vršiti prodaju na način kako je to propisano pozitivnim propisima Bosne i Hercegovine, poštujući u svemu prava Korisnika, te prava MONRI-a i Financijske institucije iz ovog Ugovora.
  - d) pridržavati se pravila Globalnih platnih sistema, drugih primjenjivih propisa, kao i svih uputa MONRI-a u svezi s uspostavom i održavanjem Elektronskog prodajnog mjesta.
  - e) podacima o Transakcijama i Korisnicima upravljati u skladu s propisima Globalnih platnih sistema i drugim primjenjivim propisima, te uspostaviti i održavati zaštitu pohranjenih podataka prema pravilima Globalnih platnih sistema i drugim primjenjivim propisima.
  - f) uredno voditi, te u zakonom propisanom vremenu i na odgovarajući način čuvati knjigovodstvene i računovodstvene isprave u svezi s prodanom robom i /ili uslugama, kao i dokumentaciju o dostavi takve robe i/ili usluga Korisniku, te se obvezuje da će bez odgode sve takve isprave dostaviti MONRI-u na njihov pisani zahtjev.
  - g) Ugovorni partner razumije i prihvaća da su Globalni platni sistemi isključivi vlasnici i ovlašteni prava korištenja znakova kartičnih brandova koji su predmet ovog Ugovora, kao i da su ovlašteni u bilo koje vrijeme, iz bilo kojeg razloga i bez prethodnog upozorenja Ugovornom partneru zabraniti ili ograničiti korištenje i isticanje tih znakova. Ugovorni partner se odriče prava na osporavanje tog prava vlasništva Globalnih platnih sistema iz bilo kojeg razloga.
  - h) Ugovorni partner za obavljanje usluga Payment Gateway-a iz ovog Ugovora MONRI-u plaća naknadu koje će se inicijalno uz saglasnost obje Ugovorne strane ugovoriti u Dodatku A, koji čini sastavni dio Ugovora. Izmjene naknade dogovorene u Dodatku A će se vršiti na način propisan ovim Uvjetima. Mjesečni računi se dostavljaju Ugovornom partneru putem eRačun usluge i/ili putem pošte na adresu sjedišta Ugovornog partnera.

- i) u najkraćem mogućem roku dostavljati MONRI-u obavijest o svakoj statusnoj, organizacijskoj ili drugoj promjeni relevantnoj za izvršenje ovog Ugovora (promjena odgovorne osobe, prodajnog mjesta, poslovne banke, broj telefona, broj žiro ili deviznog računa, itd.). Do dana primitka obavijesti MONRI izvršava svoje obaveze na način utvrđen Ugovorom.
- j) u odnosu na robu koju Ugovorni partner prodaje, odnosno usluge koje pruža, isključuje se svaka vrsta odgovornosti MONRI-a, prema Ugovornom partneru ili bilo kojoj trećoj osobi, po bilo kojoj osnovi. MONRI ne odgovara za materijalne ili pravne nedostatke stvari (robe, usluga) koje Ugovorni partneri prodaju, niti odgovara za zakašnjenja u isporukama, oštećenja, gubitke stvari ili kakvu štetu. Ugovorni partner odriče se prava potraživanja od MONRI-a bilo kojeg iznosa po bilo kojoj osnovi koja je u vezi s poslovanjem Ugovornog partnera u odnosu na banku ili treće osobe, Kupce, prijevoznike i sl. Svaki spor koji eventualno nastane između Ugovornog partnera i banke ili Korisnika, prijevoznika ili bilo koje treće osobe, Ugovorni partner rješava takav spor isključivo s osobom s kojom je u spornom odnosu, a ne pred MONRI-em.
- k) Ugovorni partner ne smije prodati, prenositi, objavljevati ili na bilo koji način raspolagati, odnosno činiti trećim osobama dostupnima bilo kakve materijale koji sadrže podatke Platnog sredstva, lične podatke Korisnika ili podatke o Transakcijama.

### **3. OBAVEZE MONRI-a**

3.1. MONRI se obvezuje u skladu sa pravilima Globalnih platnih sistema poduzimati slijedeće radnje i provoditi slijedeće postupke:

- a) uspostaviti i održavati siguran sistem za obradu i provedbu Transakcija Platnim sredstvima putem interneta između Ugovornog partnera i Finansijske institucije na način kojim će se osigurati zaštita podataka o samim Transakcijama i Korisnicima, sve kako to propisuju i preporučuju pravila o sigurnosnim standardima Globalnih platnih sistema; obrada drugih elektroničkih transakcija.
- b) osigurati Ugovornom partneru ulazak Elektronskog prodajnog mjesta u 3D Secure program Verified by Visa i MasterCard SecureCode, te obrada 3D Secure Transakcija.
- c) sa podacima o Transakcijama i Korisnicima upravljati u skladu s propisima Globalnih platnih sistema i drugim primjenjivim propisima te uspostaviti i održavati zaštitu pohranjenih podataka prema pravilima Globalnih platnih sistema.
- d) redovito pratiti promjene propisa koji se odnose na predmet ovog Ugovora, a propisani su od strane Globalnih platnih sustava te osigurati njihovu odgovarajuću implementaciju i primjenu te o istima obavijestiti Ugovornog partnera.
- e) upoznati Ugovornog partnera s njegovim pravima i obvezama, kao i sa procedurom obavljanja prodaje robe i usluga putem Elektronskog prodajnog mjesta, sve obzirom na pravila postupanja koja propisuju Globalni platni sistemi te mu u tom smislu pružati svu potrebnu podršku.
- f) Omogućiti Ugovornom partneru na njegov zahtjev uvid u podatke o Transakcijama obavljenim putem Elektronskog prodajnog mjesta Ugovornog partnera, sve u skladu s propisima Globalnih platnih sistema i zakonskim i drugim primjenjivim propisima.
- g) MONRI se obvezuje Ugovornom partneru dati sve materijale i upute potrebne za rad na

Elektronskim prodajnim mjestima.

- h) osigurati broj telefona i/ili e-mail (navedeno u Ugovoru) za Ugovornog partnera, putem kojega će isti moći dobiti valjanu informaciju i pojašnjenje o tehničkom dijelu postupka provedbe Transakcije, kao i prijavu problema, a čije je rješavanje u domeni usluge MONRI-a iz ovih Uslova.
- i) dostupnost usluge je unutar 99,5% vremena. U slučaju problema Ugovornom partneru je dostupna prijava problema putem e-maila 24/7, te prijava putem telefona i Help Desk podrška putem telefona i/ili emaila radnim danima, u periodu od 08:00 do 16:30 sati.
- j) U nastavku slijedi prikaz razina problema sa opisom, te vrijeme odziva i rješavanja istih:

Razina problema	Opis problema i utjecaj:	Vrijeme odziva	Vrijeme rješavanja
0	Katastrofalan utjecaj na poslovne operacije Pružanje usluge je u potpunosti zaustavljeno ili je značajno onemogućeno tako da većina Korisnika (>75%) ne može pristupiti usluzi. Ne postoji Privremeno rješenje. Problem se manifestira na sljedeće načine: <ul style="list-style-type: none"><li>• Nijedan Korisnik ne može pristupiti usluzi</li><li>• Problemi na bazi podataka</li><li>• Kritične, dokumentirane funkcionalnosti usluge nisu dostupne</li></ul> Usluga uzrokuje neprihvatljiva ili neodređena kašnjenja za resurse ili odgovor	1 sat	4 sata
1	Kritičan utjecaj na poslovne operacije Većina Korisnika (> 50%) usluge trpi značajne prekide u poslovnim procesima ali je usluga dostupna i radi. Primarne funkcionalnosti usluge su nedostupne ali postoji prihvatljivo Privremeno rješenje i operacije se mogu nastaviti u ograničenom modu.	4 sata	24 sata
2	Umjeren utjecaj na poslovne operacije Korisnici trpe umjerene ili povremene prekide ali usluga se kontinuirano pruža. problem se ne odnosi na kritične i primarne funkcionalnosti usluge.	12 sati	15 radnih dana
3	Minimalan utjecaj na poslovne operacije Poslovne operacije dobro funkcioniraju sa minimalnim ili sporadičnim smetnjama na ne-kritičnim funkcionalnostima sustava sa minimalnim utjecajem na poslovne operacije.	3 radna dana	Sljedeća verzija Payment Gateway-a

#### 4. PLAĆANJE

4.1. MONRI će izdavati mjesečne račune Ugovornom partneru za pružene usluge putem eRačun usluge i/ili putem pošte na adresu sjedišta Ugovornog partnera, najkasnije do 10. dana u tekućem mjesecu i obuhvaćati će obračunsko razdoblje prethodnog mjeseca. Obračun naknada će se izvršiti posljednjeg dana obračunskog razdoblja, sukladno Ugovoru, a Ugovorni partner je dužan platiti fakturirani iznos u roku od 10 (deset) dana od datuma obračuna, odnosno u istom roku opravdano osporiti fakturirani iznos, djelomično ili u cijelosti. Ako Ugovorni partner ne ospori račun unutar roka, smatrat će se da je takav račun odobren. U slučaju da Ugovorne strane ne uspiju postići dogovor o spornom računu u roku od 25 (dvadeset i pet) dana od dana izdavanja, MONRI ima pravo sa svoje strane obustaviti izvršavanje Ugovora do konačnog rješenja ovog pitanja.

- 4.2. Cijene su iskazane bez PDV-a koji će snositi Ugovorni partner u iznosu koji će biti naveden na računu.
- 4.3. U slučaju da Ugovorni partner kasni s plaćanjem više od 15 dana, MONRI ima pravo obustaviti daljnje izvršavanje svojih obveza.
- 4.4. MONRI izjavljuje, a Ugovorni partner prihvaća da će se naknade MONRI-a za izvršenje Ugovora usklađivati na početku svakog 12-mjesečnog razdoblja Ugovora i nakon svakih narednih 12 mjeseci s kombinacijom inflacije potrošača i proizvođača koja se shvaća kao godišnji prosjek indeksa potrošačkih cijena i indeksa proizvođačkih cijena utvrđenih i objavljenih od strane Agencije za statistiku BiH. U slučaju da godišnji prosjek indeksa potrošačkih cijena i indeksa proizvođačkih cijena prelazi 20% na godišnjoj razini, indeksacija navedena u prethodnoj rečenici će se vršiti dva puta godišnje. U slučaju da prelazi 50% na godišnjoj razini, indeksacija će se vršiti jednom svaka tri mjeseca.
- 4.5. U slučaju nastupanja okolnosti iz tačke 4. ovog stava koje dovode do promjene naknade određene Dodatkom A Ugovora, Ugovorni partner prihvata da mu MONRI putem elektronske pošte navedene u Ugovoru pošalje obavještenje o promjeni naknade iz navedenih razloga. Iznos nove naknade će se primjenjivati od datuma navedenog u obavještenju MONRI-a.
- 4.6. Nadalje, MONRI izjavljuje a Ugovorni partner prihvata da se naknada određena Ugovorom može iz opravdanih razloga kao što su vanredan porast troškova poslovanja, promjena tržišnih okolnosti, izmjena interne politike poslovanja, regulative ili drugih relevantnih okolnosti koje bitno utiču na ispunjenje ugovorne obaveze, jednostrano povećati na način određen u tački 4.7. kako slijedi.
- 4.7. U slučaju nastupanja okolnosti iz tačke 4.6. iznad, MONRI će Ugovorom partneru putem elektronske pošte navedene u Ugovoru poslati obavještenje o izmjeni naknade za pružene usluge, odnosno novu cijenu naknade za usluge MONRI-a. Takvo obavještenje će sadržavati podatak o novoj cijeni naknade za pružene usluge, početku primjene i razlozima povećanja. Ukoliko se Ugovorni partner ne očituje na predloženu izmjenju u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema takvog obavještenja putem e-maila, smatra se da je saglasan s izmjenom i nova cijena će se primjenjivati od datuma navedenog u obavještenju. Ukoliko Ugovorni partner nije saglasan sa izmjenom isti ima pravo da jednostrano otkáže Ugovor, uz pisano obavještenje koje Ugovorni partner mora dostaviti MONRI-ju u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema obavještenja, i uz poštovanje otkaznog roka od 30 (trideset) dana. U periodu otkaznog roka primjenjivat će se naknada koja je bila važeća prije prijedloga izmjene, osim ako strane ne ugovore drugačije.

## **5. ISPORUKA I PRIHVAT**

- 5.1. MONRI nije obvezan obavljati usluge koje nisu izričito navedene u Ugovoru i ovim Uslovima. MONRI neće biti odgovoran za ispravnu i pravovremenu isporuku robe/usluga u skladu s Ugovorom ako Ugovorni partner ne ispuni bilo koju od svojih obveza iz Ugovora.
- 5.2. Ako Ugovorni partner pravodobno i na odgovarajući način ne omogući/osigura preduslove/uslove potrebne za instalaciju i aktiviranje robe/usluga o kojima ga je obavijestio MONRI, uključujući prisustvo osoblja, MONRI ima pravo Ugovornom partneru naplatiti kao da je usluga izvršena, uključujući pretrpljenu štetu.

5.3. Rokovi za isporuku MONRI-ovih roba/usluga će se automatski produžiti za svako razdoblje u kojem isporuka roba/usluga nije bila moguća iz razloga koji ne potječu od MONRI-a. U slučaju da je odgoda duža od 10 dana, osim u slučajevima više sile, Ugovorne strane će se dogovoriti o novim vremenskim okvirima.

5.4. Isporuka i prihvata usluga potvrđuju se obostranim potpisivanjem zapisnika. U slučaju da bilo koja od Ugovornih strana neopravdano uskrati potpisivanje gore navedenih dokumenata isporuke i prihvata, smatrat će se da su isporuka i prihvata obavljena bez njihovog potpisivanja na stvarni datum isporuke.

## 6. INTELEKTUALNO VLASNIŠTVO

6.1. Prava intelektualnog vlasništva na usluge obrade i provedbe E-commerce transakcija, implementacije i korištenja sistema WebPay, uključujući dokumentaciju, materijale za obuku i/ili usluge, uključujući, ali ne ograničavajući se na patente i ostali know-how i autorska prava, žigove, registrirane i neregistrirane, u vlasništvu i/ili inače korištene od strane MONRI-a i sav s njim povezani goodwill i srodna prava, su u potpunom i isključivom vlasništvu MONRI-a, koji je ujedno isključivi nositelj prava intelektualnog vlasništva („Prava intelektualnog vlasništva“).

6.2. Ugovorni partner ne smije iskorištavati, reproducirati ili koristiti Prava intelektualnog vlasništva, osim ako je to izričito dopušteno Ugovorom. Tokom trajanja Ugovora, MONRI će za Ugovornog partnera osnovati neisključivo i neprenosivo pravo korištenja predmeta Prava intelektualnog vlasništva na teritoriju sjedišta Ugovornog partnera u mjeri u kojoj je to neophodno za korištenje ugovorenih usluga.

6.3. Kada je to s obzirom na predmet Ugovora primjenjivo, pod uslovom plaćanja svih naknada prema Ugovoru, MONRI Ugovornom partneru daje neisključivu, neprenosivu licencu, koja se ne smije podlicencirati, za uporabu WebPay sistema na isključivo ugovorenom Elektronskom prodajnom mjestu na kojemu je izvršena aktivacija usluge sukladno Ugovoru i to u opsegu nužnom s obzirom na usluge iz Ugovora i za vrijeme trajanja Ugovora.

6.4. Bez pisane suglasnosti MONRI-a (pod prijetnjom ništavnosti), Ugovorni partner neće izravno ili neizravno obavljati bilo kakve radnje u vezi sa softverom i Sistemom, niti će to dopustiti bilo kojoj trećoj strani, uključujući, ali ne ograničavajući se na:

- a) preraditi, prevoditi ili stvarati izvedena djela od predmeta prava intelektualnog vlasništva MONRI-a;
- b) ni na koji način dekompilirati, rastavljati, koristiti reverzni inženjering ili pokušati rekonstruirati, identificirati ili otkriti bilo koji izvorni kod, temeljne ideje ili algoritme predmeta prava intelektualnog vlasništva MONRI-a;
- c) prodavati, iznajmiti, dati u zakup, licencirati, podlicencirati, umnožavati, plasirati na tržište ili distribuirati predmete prava intelektualnog vlasništva MONRI-a, niti koristiti predmete prava intelektualnog vlasništva MONRI-a za vremensko ograničavanje (timesharing), smještaj (hosting), osim kako je to izričito dopušteno u Ugovoru;
- d) uklanjati bilo koje obavijesti o vlasništvu, etikete ili žigove s bilo kojeg MONRI proizvoda;
- e) pružiti uvid u predmete prava intelektualnog vlasništva MONRI-a, logiku izvršavanja transakcija i odgovarajući know-how;
- f) omogućiti trećoj osobi uvid u strukture baze podataka predmeta prava intelektualnog vlasništva MONRI-a.

## 7. SOFTVER TREĆE STRANE

7.1. MONRI neće biti odgovoran za vrijeme potrebno za rješavanje problema u slučaju incidenata povezanih sa softverom treće strane. Ako je takav incident povezan sa softverom treće strane koji je implementirao MONRI, MONRI će obavijestiti proizvođača softvera treće strane i što je prije moguće implementirati rješenje koje je ponudio proizvođač softvera treće strane u softverski sistem.

## 8. JAMSTVO I ODGOVORNOST ZA ŠTETU

8.1. MONRI ne daje nikakva jamstva, niti će MONRI biti odgovoran za nastalu štetu u sljedećim slučajevima (i) neovlaštenog korištenja (od neovlaštenih osoba) E-commerce transakcija, tj. ako je Ugovorni partner bilo koju komponentu od Payment gateway-a koristio, instalirao, izmijenio ili popravio netko drugi osim MONRI-a, bez pisane saglasnosti MONRI-a, (ii) nepravilnog rukovanja Payment gateway-a, pogreškama i incidentima ili nepažnjom Ugovornog partnera, radnika Ugovornog partnera ili trećih strana, (iii) kvara i/ili nedostatka na Payment gatewayu ili mrežnoj vezi koji nije pod odgovornošću MONRI-a, (iv) u slučaju da se dokaže da su štete nastale zbog lošeg korištenja Payment gateway-a od strane Ugovornog partnera, (v) u slučaju više sile.

8.2. U navedenim slučajevima, osim u slučaju više sile, Ugovorni partner će MONRI-u nadoknaditi svu štetu koja je MONRI-u nastala takvim postupanjem Ugovornog partnera.

8.3. U najvećoj mjeri dopuštenoj primjenjivim zakonskim odredbama, MONRI ovime negira sva jamstva, bilo izričita, prešutna, zakonska ili druga, te MONRI osobito negira sva:

- a) prešutna jamstava utrživosti,
- b) prikladnosti za određenu svrhu,
- c) sva jamstva koja proizlaze iz uobičajene prakse, korištenja ili poslovnih običaja.

8.4. U najvećoj mjeri dopuštenoj primjenjivim zakonskim odredbama, MONRI ne daje nikakvo jamstvo da će usluge:

- a) ispuniti zahtjeve Ugovornog partnera ili bilo koje druge osobe,
- b) postići bilo koji željeni rezultat,
- c) biti kompatibilne ili raditi s bilo kojim drugim softverom, sistemom ili drugim uslugama,
- d) biti sigurne, tačne, potpune, bez štetnog koda ili pogrešaka.

8.5. U slučaju da zbog nepoštivanja ugovornih obveza, uključujući bez ograničenja neprofesionalno pružanje usluga i/ili kašnjenje u isporuci usluge, jedna od Ugovornih strana pretrpi štetu, Ugovorna strana koja je štetu prouzročila će nadoknaditi isključivo običnu, izravnu, uobičajeno predvidljivu i dokazanu štetu.

8.6. Nijedna od Ugovornih strana neće biti odgovorna za posljedičnu štetu, štetu zbog gubitka podataka ili neimovinsku štetu, u trenutku sklapanja Ugovora nepredvidivu štetu ili izmaklu korist. Odgovornost MONRI-a zbog premetanja (skrembliranja), uništenja ili gubitka podataka ili dokumenata je također isključena.

8.7. MONRI nije odgovoran za izravne ili neizravne gubitke Ugovornog partnera koji proizlaze iz usluga koje su predmet ovog Ugovora i to za:

- a) gubitke Ugovornog partnera nastale uslijed zloupotreba u korištenju Payment Gateway-a kako od strane osoblja Ugovornog partnera tako i od strane trećih osoba;
- b) zaštitu i čuvanje podataka u Payment Gateway-u izvan opsega propisanog PCI DSS

standardima;

- c) neispravno funkcioniranje Payment Gateway-a u slučaju nepostojanja uslova za njihovo normalno funkcioniranje;
- d) prijevorne transakcije bilo koje vrste;
- e) korištenje ukradenih ili izgubljenih Platnih sredstava;
- f) plaćanja iznosa koji nadilaze dostupne iznose na računima ili odgovarajuće limite.

8.8. MONRI nije u obavezi:

- g) provoditi praćenje prijevora niti sprječavanje prijevora;
- h) vršiti zaštitu i čuvanje podataka izvan opsega propisanog PCI DSS standardima;
- i) pratiti zloupotrebe nastale korištenjem Platnih sredstava.

8.9. Sveukupna odgovornost MONRI-a za bilo koja i sva potraživanja proizašla iz ovog Ugovora te naknada štete ograničava se na ukupan iznos koji po svim osnovama tijekom trajanja ovog Ugovora ne može biti veći od 20% godišnje vrijednosti ovog Ugovora u godini u kojoj je nastao štetni događaj. U slučaju da je šteta nastala prije isteka prvih 12 (dvanaest) mjeseci primjene ovog Ugovora, godišnja vrijednost se u smislu ovog člana računa tako što će se utvrditi prosječna vrijednost mjesečne fakture u periodu primjene Ugovora i ta vrijednost će se pomnožiti sa koeficijentom 12. Prethodno navedeno ograničenje odgovornosti kumulativno je, tj. zbir višestrukih potraživanja ne smije preći zbir ograničenja koja su u njemu utvrđena.

8.10. U slučaju da je šteta nanesena namjerno ili krajnjom nepažnjom, šteta se nadoknađuje u cijelosti.

## **9. TRAJANJE, OTKAZ I RASKID UGOVORA**

9.1. Trajanje Ugovora će se utvrditi Ugovorom.

9.2. Ugovor je moguće raskinuti sporazumno u obliku pisanog sporazuma o raskidu Ugovora, u svako doba.

9.3. Ugovorni partner ima pravo u bilo koje doba pisanim putem otkazati Ugovor bez navođenja razloga i uz otkazni rok od 6 mjeseci, ali ne prije isteka roka od 12 (dvanaest) mjeseci od dana stupanja na snagu Ugovora.

9.4. Ako Ugovorni partner otkáže Ugovor, MONRI je ovlašten, pored naplate naknade za usluge koje se pružaju u otkaznom roku iz članka 4. ovih Uslova, izdati račun radi naplate naknade u iznosu od 6 prosječnih mjesečnih računa, a Ugovorni partner se navedeni račun obvezuje platiti u roku od 14 dana od dana izdavanja računa.

9.5. MONRI ima pravo u bilo koje doba pisanim putem otkazati ovaj Ugovor bez navođenja razloga i uz otkazni rok od 6 mjeseci.

9.6. U slučaju težih povreda ugovornih obaveza, Ugovorna strana dužna je drugoj Ugovornoj strani koje je povrijedila svoje obveze uputiti pisano upozorenje s obrazloženjem, u kojem se navode dokazi o učinjenoj povredi i težini te povrede, te odrediti razuman rok za ispunjenje obveze koji ne može biti kraći od 30 dana, počevši od dana primitka takvog upozorenja. U slučaju da Ugovorna strana koje je povrijedila svoje obveze ne ispuni preuzete obveze u predviđenom roku, druga Ugovorna strana može raskinuti Ugovor pisanim izjavom volje uz otkazni rok od 30 dana koji počinje teći od dana primitka takve izjave volje.

9.7. Ugovor se ne može raskinuti zbog propusta jedne Ugovorne strane da ispuni neznatan dio obveze iz Ugovora. „Neispunjenje neznatnog dijela obveze iz Ugovora“, u smislu prethodnog stavka, značit će neispunjenje preostalog, manjeg dijela obveze Ugovorne strane prema Ugovoru, pod uslovom da druga Ugovorna strana, i bez ispunjenja navedenog dijela obveze, može ostvariti korist iz Ugovora na koju inače ima pravo u takvoj situaciji i pod uslovom da je svrha Ugovora, odnosno izvršenje predmeta Ugovora nije spriječeno zbog neispunjenja tog dijela obveze.

9.8. Svaka Ugovorna strana može jednostrano raskinuti ugovor, bez otkaznog roka i bez obaveze prethodnog upozorenja i ostavljanja roka za ispunjenje, pisanom izjavom volje ukoliko:

- a) nad drugom ugovornom stranom bude pokrenut postupak stečaja, likvidacije, predstečajne nagodbe ili administrativnog odnosno prinudnog upravljanja;
- b) druga ugovorna strana pravovaljanom presudom dobije zabranu obavljanja djelatnosti;
- c) druga strana trajno prestane sa poslovanjem.

9.9. MONRI ima pravo jednostrano raskinuti Ugovor bez otkaznog roka i bez obveze prethodnog upozorenja i ostavljanja roka za ispunjenje, u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

- a) ako Ugovorni partner ne podmiri bilo koju novčanu obavezu prema MONRI-u temeljem Ugovora u roku od najkasnije 60 (šezdeset) dana od dana dospijeca računa,
- b) ako Ugovorni partner zakasni s plaćanjem najmanje dvije mjesečne rate,
- c) u slučaju postojanja sumnje ili dokaza da su Ugovorni partner ili njegov radnik upleteni u radnje zloporabe ili da Ugovorni partner prodaje robu ili usluge nedozvoljenog ili neprimjerenog sadržaja ili da se preko Elektronskog prodajnog mjesta Ugovornog partnera vrši prodaja robe ili usluga nedozvoljenog ili neprimjerenog sadržaja
- d) ako Ugovorni partner povrijedi bilo koje od Prava intelektualnog vlasništva MONRI-a.
- e) u Zahtjevu za sklapanje poslovne suradnje pruži netačne podatke,
- f) u slučaju da Ugovorni partner u roku od 14 (četnaest) dana od dana sklapanja Ugovora ne sklopi odgovarajući ugovor s bilo kojom Financijskom institucijom ili raskine takav ugovor s Financijskom institucijom, odnosno Financijska institucija ga otkáže Ugovornom partneru,
- g) počini Osobito tešku povredu Ugovora.

9.10. U bilo kojem slučaju prestanka Ugovora, svi dugovani iznosi za već potpuno ili djelomično izvršene usluge i/ili isporučenu robu odmah dospijevaju, a MONRI će u skladu s tim imati pravo ispostaviti račun Ugovornom partneru. Raskid Ugovora će imati učinak za ubuduće i neće uticati na prava i obaveze u odnosu na već isporučene usluge.

9.11. Prestanak Ugovora neće uticati na prava i obaveze Ugovornih strana u vezi s povjerljivošću informacija i zaštitom prava intelektualnog vlasništva.

9.12. Po prestanku Ugovora iz bilo kojeg razloga od strane bilo koje Ugovorne strane ili po isteku Ugovora zbog protoka vremena navedenog u Ugovoru:

- a) sva prava Ugovornog partnera na korištenje usluga će odmah prestati;
- b) Ugovorni partner će se vratiti MONRI-u ili obrisati svu dokumentaciju ili informacije koje mu je dostavio MONRI;
- c) Ugovorni partner će vratiti MONRI-u svu opremu koja mu je dana na korištenje za pružanje ugovorene usluge.

9.13. Radi otklanjanja svake sumnje, MONRI nije dužan dostaviti i/ili vratiti bilo kakve podatke/informacije Ugovornom partneru ako Ugovorni partner nije platio sve naknade

sukladno Ugovoru i ovim Uslovima.

9.14. MONRI i Ugovorni partner prihvataju da se otkaz, raskid i obavještenje o povredi ugovornih obaveza mogu poslati i putem elektronske pošte navedene u Ugovoru, pri čemu rokovi počinju da teku od dana slanja elektronske pošte od strane one ugovorne strane koja upućuje otkaz ili raskid ili obavještenje o povredi ugovornih obaveza. Ukoliko druga ugovorna strana spori prijem takvog obavještenja, dužna je dokazati da otkaz, raskid ili obavještenje o povredi ugovornih obaveza nije primila putem elektronske pošte.

## **10. VIŠA SILA**

10.1. Ugovorne strane su saglasne da nijedna ugovorna strana neće preuzeti odgovornost za gubitak, pretrpljenu štetu ili neispunjavanje odredbi ovog Ugovora izazvanih utjecajem više sile.

10.2. Viša sila će se smatrati kao neizbježan događaj koji se nije mogao predvidjeti pri sklapanju Ugovora, ili bilo koji drugi uzroci ili događaji ove prirode, izvan razumne kontrole Ugovornih strana, uključujući, ali ne isključivo:

- odredbe vladinih tijela, rat, državni udar, sabotaže, embargo, prirodne (požari, poplave, potresi, itd.) i društvene događaje (pobune radnika), nedostupnost ili prekid telekomunikacijskih usluga, tehničke smetnje ili problem u opskrbi električne energije, neispravnost opreme trećih osoba koje utječu na poslovanje neke od Ugovornih strana, osim opreme koju MONRI dobavlja za potrebe Ugovornog partnera, te svi drugi događaji koji ne ovise o volji ugovornih strana, a čiji nastanak može dovesti do neispunjavanja obaveza Ugovornih strana preuzetih ovim Ugovorom.

10.3. Ugovorna strana čije je ispunjenje Ugovora onemogućeno događajem više sile će obavijestiti o tom događaju drugu Ugovornu stranu u najkraćem mogućem roku, ali najkasnije u roku od 15 (petnaest) radnih dana, u mjeri u kojoj je to moguće. Obavijest će biti popraćena svim potrebnim informacijama.

10.4. U slučaju nastanka više sile izvršenje obaveze one ugovorne strane koja je pod utjecajem više sile biti će automatski produženo za period trajanja više sile.

10.5. Ako se ispunjenje obaveza iz Ugovora mora odgoditi više od 3 (tri) mjeseca zbog više sile, ugovorne strane će dogovoriti nove uslove za ispunjenje Ugovora.

## **11. POVJERLJIVE INFORMACIJE**

11.1. Podaci i informacije u vezi s ugovornim odnosom i predmetom Ugovora, koji su poznati Ugovornim stranama u trenutku sklapanja Ugovora ili će im biti poznati u budućnosti, strogo su povjerljivi. Nijedna Ugovorna strana neće objaviti Povjerljive informacije trećoj strani bez prethodne pisane suglasnosti druge Ugovorne strane, osim ako je objavljivanje takvih informacija izričito propisano zakonom, Ugovorom ili ovim Uslovima. Ova obveza čuvanja povjerljivosti ostat će važeća tijekom cijelog ugovornog razdoblja i nakon njegovog prestanka u razdoblju od 3 (tri) godine.

11.2. "Povjerljivim informacijama" se smatraju sve informacije koje jedna Ugovorna strana daje drugoj u pisanom, usmenom ili bilo kojem drugom obliku, uključujući, ali ne ograničavajući se na sve informacije u vezi s proizvodima, operacijama, postupcima, planovima ili namjerama, sistemima i procesima, know-how, pravima dizajna, postupkom

procjene, tržišnim prilikama, kao i poslovnim, financijskim rezultatima, pravnom statusu, sudskim sporovima, kontrolama koje provode nadležna tijela i dr.

11.3. Svaka Ugovorna strana može objaviti Povjerljive informacije ako:

- a) se objava tih informacija zahtijeva prema prisilnim propisima ili na osnovu sudskog naloga ili odluke tijela javne uprave, isključivo do mjere tog zahtjeva i uz uslov da je primatelj tih informacija upoznat s povjerljivom prirodom informacija i da je druga Ugovorna strana primila obavijest o objavi;
- b) informacije su Ugovornim stranama bili poznate prije sklapanja Ugovora i/ili su poznate široj javnosti;
- c) Ugovorna strana dobije ili je dobila te informacije od treće osobe koja je ovlaštena za njihovo objavljivanje;
- d) objava je potrebna da bi ta Ugovorna strana mogla koristiti usluge revizora/pravnog savjetnika;
- e) druga Ugovorna strana je pisanim putem ovlastila Ugovornu stranu da to učini.

11.4. MONRI je ovlašten bez saglasnosti Ugovornog partnera otkriti Povjerljive informacije drugim subjektima unutar Asseco/Payten grupe.

11.5. Sve dostavljene Povjerljive informacije ostaju u vlasništvu Ugovorne strane koja ih objavljuje. Na zahtjev Ugovorne strane koja objavljuje informacije, a u slučaju prestanka Ugovora, informacije će se odmah vratiti ili uništiti, uključujući sve primjerke, fotografije, računalne diskove ili druge oblike pohrane podataka, kao i duplikate koje posjeduje Ugovorna strana primateljica.

11.6. Svaka Ugovorna strana ima pravo davati izjave za javnost, priopćenja za medije ili druge javne objave u vezi sa samim postojanjem Ugovora i njegovim općim predmetom.

11.7. Svaka Ugovorna strana ima pravo koristiti žig (naziv i logotip) druge Ugovorne strane na svojoj mrežnoj stranici kao i na svojim marketinškim i prodajnim materijalima uz odgovarajuće pozivanje na poslovne odnose između Ugovornih strana.

11.8. MONRI ima pravo pripremati i koristiti poslovne studije slučaja projekta. Korištenje studije slučaja uključuje objavljivanje studije slučaja u bilo kojem obliku, uz prethodnu pisanu saglasnost druge.

11.9. Ugovorne strane u pogledu njezinog sadržaja, koja saglasnost se ne može bezrazložno uskratiti.

11.10. Svaka Ugovorna strana ima pravo zahtijevati, prema vlastitoj odluci, ispravak ili brisanje pogrešaka ili netačnosti u korištenju žiga ili poslovne studije slučaja druge Ugovorne strane kako je ovdje definirano.

## 12. USTUP PRAVA

12.1. Ugovorna strana ne smije bilo koja prava, koristi ili obveze proizašle iz ovog Ugovora u cijelosti ili djelomično ustupati niti prenositi bez prethodne pisane saglasnosti druge Ugovorne strane, osim u slučajevima u kojima se takav prijenos izvršava unutar poslovne grupacije i/ili povezanim društvima MONRI-a od strane MONRI-a.

12.2. MONRI ima pravo angažirati podizvođače za izvršenje Ugovora.

### **13. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA**

13.1. Ako bude potrebno, Ugovorne strane će sklopiti zaseban ugovor o obradi ličnih podataka u skladu sa zahtjevima mjerodavnih propisa i ispunit će sve ostale regulatorne zahtjeve u vezi s obradom ličnih podataka.

13.2. MONRI ni na koji način nije odgovoran za održavanje opreme ili sistema koji su vlasništvo Ugovornog partnera ili zaštitu podataka koji se na njih na odnose.

### **14. ISTRAŽIVANJE TRŽIŠTA**

14.1. MONRI zadržava pravo obrade podataka nastalih korištenjem usluge od strane Ugovornog partnera za potrebe statističke analize u vezi s istraživanjem tržišta i dijeljenja i/ili dostavljanja takvih informacija trećim stranama u anonimiziranom obliku. Lični podaci se ne obrađuju kao dio takve analize. Ujedno, osigurava se da neće biti otkrivanja bilo kakvih informacija povezanih s bilo kojim pojedinim korisnikom Sistema te da nijedan pojedinačni korisnik neće biti direktno ili indirektno identificiran u izvještajima i analizama vezanim za istraživanje tržišta.

### **15. RJEŠAVANJE SPOROVA**

15.1. U odnosu na prava i obaveze koji nisu regulirani ovim Ugovorom, a koji su vezani sa njegovom realizacijom primjenjivati će se odredbe Zakona o obligacionim odnosima FBiH i ostali pozitivni propisi prava Bosne i Hercegovine/Federacije Bosne i Hercegovine. Ne primjenjuje se Konvencijama o ugovorima o međunarodnoj prodaji robe (Beč 1980.).

15.2. Ako bi bilo koja odredba ovih Uslova i/ili Ugovora bila ništava, pobjorna, nevaljana i/ili neprovediva u bilo kojem pogledu, tada, u mjeri u kojoj je to važećim propisima dopušteno, takva ništava, pobjorna, nevaljana i/ili neprovediva odredba neće utjecati na valjanost ostalih odredbi ovih Uslova i/ili Ugovora. Na mjesto ništave, pobjorne, nevaljane i/ili neprovedive odredbe ovih Uslova i/ili Ugovora u svrhu uklanjanja nedostataka stupit će valjana odnosno provediva zamjenska odredba koja odgovara volji Ugovornih strana i koja proizlazi iz ovih Uslova i/ili Ugovora, a koja će ekonomskoj svrsi ništave, pobjorne, nevaljane odnosno neprovedive odredbe i cijelih ovih Uslova i/ili Ugovora biti što bliža. Isto vrijedi i u slučaju ako se ništavost, pobjornost, nevaljanost i/ili neprovedivost pojedine odredbe odnosi na određivanje neke obveze ili roka. U tom slučaju treba utvrditi pravno dopušten obim obveze ili roka koji će namjeravanom biti što bliži.

15.3. Svi sporovi koji proizlaze iz ovih Uslova i/ili Ugovora, te isprava koje se sklapaju odnosno potpisuju temeljem ovih Uslova i/ili Ugovora, uključujući ali ne ograničavajući se i na sporove koji se odnose na pitanja njihovog valjanog nastanka, povrede i/ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, konačno će se riješiti pred stvarno nadležnim sudom u Sarajevu primjenjujući materijalno i procesno pravo Bosne i Hercegovine/Federacije Bosne i Hercegovine.

## 16. NEZAVISNOST UGOVORNIH STRANA

- 16.1. Odnos između Ugovornih strana po Ugovoru, biti će u svakom trenutku odnos dvije nezavisne pravne osobe. Ugovor se neće smatrati ulaskom u partnerstvo, odnosom agenta ili drugim oblikom povezivanja kojim se jednoj ugovornoj strani može nametnuti odgovornost usljed djelovanja ili odsustva djelovanja druge ugovorne strane. Nijedna ugovorna strana, njeni predstavnici, ili radnici, neće se smatrati agentima ili predstavnicima druge ugovorne strane, i neće imati ovlaštenje, eksplicitno ili implicitno, prouzročiti bilo kakvu odgovornost, ili obveze u ime druge ugovorne strane, ili na bilo koji način obvezati drugu ugovornu stranu.
- 16.2. Svaka od Ugovornih strana bit će odgovorna za upravljanje, vođenje i kontrolu svojih radnika i drugih zastupnika, a ti radnici i ostali zastupnici neće se smatrati radnicima druge Ugovorne strane.

## 17. ZAVRŠNE ODREDBE

- 17.1. Ugovorne strane su dužna jednu drugu obavijestiti bez odgode pisanim putem i to preporučenom poštom s povratnicom na adresu navedenu u ovom Ugovoru ili putem elektronske pošte navedene u Ugovoru, u slijedećim slučajevima:
- ako nadležno regulatorno tijelo donese odluku kojom Ugovorna strana u potpunosti ili djelomično izgubi mogućnost ispunjavanja svojih obveza iz ovog Ugovora u cijelosti, osobito u slučaju ako MONRI izgubi PCI DSS certifikat te ako mu od strane Globalnih platnih sistema bude oduzet Type i TPP i/ili TPSV status ili ako po bilo kojoj osnovi dođe do prestanka ugovornog odnosa između MONRI-a i bilo koje Finansijske institucije, relevantne za izvršenje ovog Ugovora;
  - ako neka od Finansijskih institucija izgubi licencu Globalnih platnih sistema za prihvata Platnih sredstava;
  - u slučaju da Ugovorni partner raskine ugovor s bilo kojom Finansijskom institucijom.
- 17.2. U slučaju da postoji sumnja ili dokaz da je Ugovorni partner ili njegov radnik, odnosno druga ovlaštena osoba, upleten u radnje zloupotrebe, MONRI zadržava pravo eventualno nepodmirenu obvezu prema Ugovornom partneru podmiriti tek nakon što utvrdi visinu štete, a u iznosu umanjenom za iznos nastale/utvrđene štete.
- 17.3. Izmjene i dopune Ugovora moguće su samo u pisanom obliku, uz potpis obje Ugovorne strane. Ne postoje usmeni sporedni sporazumi uz Ugovor. Iznimno od prethodnog stavka, Ugovorne strane saglasno utvrđuju da je određene priloge Ugovora moguće mijenjati bez sklapanja posebnog aneksa Ugovoru i bez potpisa obje Ugovorne strane, i to:
- Dodatak A Ugovora moguće je jednostrano promijeniti u slučajevima propisanim u članu 4. stavovima: 4.4., 4.5., 4.6. i 4.7. ovih Uslova dostavom obavijesti o promjeni naknade uslijed nastupanja navedenih okolnosti i to korištenjem e-mail adrese za komunikaciju navedene u Ugovoru. DODATAK A Ugovora smatra se izmijenjenim u skladu sa odredbama ovog stavka u odnosu na visinu naknade u momentu određenom u članu 4. stavovima: 4.4., 4.5., 4.6. i 4.7. ovih Uslova.
- 17.4. Radi otklanjanja svake sumnje, Ugovorne strane saglasno utvrđuju da je za sve ostale izmjene Ugovora potrebno sklopiti zaseban aneks Ugovora, potpisan od obje Ugovorne strane. Ovi Uslovi stupaju na snagu danom njihovog donošenja.
- 17.5. MONRI zadržava pravo izmjene ovih Uslova. Sve izmjene Uslova bit će napravljene u

pisanom obliku. MONRI će obavijestiti Ugovornog partnera ili e-poštom ili putem internet stranice MONRI-a ili na bilo koji drugi prikladan način o svojoj namjeri izmjene ovih Uslova najmanje 14 dana prije njihovog stupanja na snagu. Ugovorni partner ima pravo otkazati Ugovor uz otkazni rok od 14 dana, slanjem pisane obavijesti, u slučaju da ne prihvata izmjene. Propust da otkáže Ugovor u roku od 14 dana od obavijesti o izmjenama smatra se prihvatanjem izmijenjenih Uslova od strane Ugovornog partnera.

- 17.6. Upozorenje, pisana izjava volje, kao i obavijesti o raskidu i/ili otkazu opisane u ovim Uslovima ili Ugovoru moraju se dostaviti preporučenom poštom s povratnicom na adresu Ugovorne strane navedenu u Ugovoru i/ili putem elektronske pošte na e-mail adresu navedenu u Ugovoru, ili na drugu poznatu adresu koju je u pisanom obliku dala Ugovorna strana koja prima upozorenje, izjavu ili obavijest Ugovornoj strani koja ih šalje. Ako se primjenjuje dodatni rok za ispunjenje ili otkazni rok, navedeni rokovi počinju teći od dana primitka pisane izjave namjere, odnosno obavijesti na prethodno navedeni način. Ako se preporučena pošta, odnosno elektronska pošta poslana prema odredbama ovog stava, vrati s adrese primatelja navedene u Ugovoru kao neisporučena iz bilo kojeg razloga, datumom prijema smatra se datum kada je pošiljka predana u poštanski ured, odnosno poslana elektronskim putem prema odredbama ovog stava.